ASSISES DU COMMERCE DE L'OUTRE-MER

17, 18 & 19 Novembre 2011

à Saint-Denis de l'Ile de LA REUNION

La **CHAMBRE DE COMMERCE ET D'INDUSTRIE de LA REUNION** a accueilli les **ASSISES DU COMMERCE DE L'OUTRE-MER,** les jeudi **17,** vendredi **18** et samedi **19 novembre 2011**, à Saint-Denis de LA REUNION.

Ces Assises du Commerce, organisées grâce au soutien de l'Association des CCI d'Outre-mer – AC.CIOM, avait pour objectif de souligner les problématiques transversales à l'ensemble des territoires, d'échanger les expériences et d'identifier des pistes d'actions à mener ensemble, aux fins de soutenir le commerce de proximité, composante essentielle du tissu économique ultra-marin.

Pour rappel, les commerces en Outre-mer, en majorité composés de très petites unités, sont confrontés à l'éloignement des sources d'approvisionnement, à l'expansion rapide de la grande distribution, à l'évolution du comportement d'achat des consommateurs et à l'apparition de nouvelles formes de vente. Aussi, les représentants des CCI des Départements et Collectivités d'Outre-mer, ont-ils échangé sur les problématiques partagées en matière de développement commercial, afin de définir des axes stratégiques portés par l'ensemble des CCI des DOM-COM, pour ensuite proposer un plan d'action collectif et défendre des objectifs communs dans le cadre d'un développement endogène.

Sept d'entre elles étaient représentées : Martinique • Guadeloupe • Guyane • Réunion • Nouvelle Calédonie • Polynésie Française • Mayotte.

Pour sa part, la **CHAMBRE DE COMMERCE ET D'INDUSTRIE DE REGION DES ILES DE GUADELOUPE** y était représentée en force, avec **cinq Elus, tous membres de la Commission Commerce de la CCI IG** :

- Monsieur Philibert MOUEZA – 2ème Vice-président – Membre de la Commission Commerce
- Madame Edith HAMOT – 7ème Vice-président - Membre de la Commission Commerce
- Monsieur Jocelyn MALEAMA – 10ème Vice-président - Membre de la Commission Commerce
- Madame Maryse ROMANOS – Présidente de la Commission Commerce
- Madame Micheline POMPILIUS – Membre de la Commission Commerce,

Et Mademoiselle Carole THEOBALD – Chef du Département Appui aux entreprises, les a assistés tout au long de ce déplacement.

Au programme de ces Assises du Commerce, plusieurs temps forts, tels que :

- La cérémonie d'ouverture des Assises, à l'hôtel de Ville de Saint-Denis, le jeudi 17,

Plus de 500 participants à la Cérémonie d'ouverture des Assises du Commerce de l'Outre-mer

- La tenue des huit ateliers les jeudi 17 et vendredi 18, au siège de la CCI de la Réunion,
- L'enregistrement du plateau télévisé, dans le cadre de l'opération nationale intitulée « PASSION COMMERCE », dans l'après-midi du vendredi 18,
- La Cérémonie de clôture des Assises, le vendredi 18,
- Et le tour de l'Ile, avec la visite du massif de la Fournaise, en compagnie de l'ensemble des délégations ultra-marines, le samedi 19/11/11.

Séance de clôture des Assises du Commerce de l'Outre-mer le vendredi 18 novembre 2011

Au préalable, il est important de faire état de la phase préparatoire qui fut conséquente. Car les membres de la Commission Commerce de la CCI IG, avaient déjà commencé à traiter des sujets proposés, très tôt en amont. Les membres de cette Commission, conscients des problématiques réelles du commerce sur le territoire et de la prégnance du sujet en termes de perspectives d'avenir, se sont vraiment mobilisés, à l'instar des travaux réalisés pour les Assises du Commerce des DOM, qui se sont tenues en Guyane (2008) et en Guadeloupe (2006).

Ils se sont donc réunis, aux côtés de leur Présidente, Madame Maryse ROMANOS, afin de sélectionner et d'arrêter, après avis favorable du Bureau CCI IG, les thèmes qui seraient présentés par chacun des membres de la délégation. Un large temps a été consacré à la préparation de chacun des exposés, en réunion de la Commission entre autres.

En définitive, ils **sont intervenus dans cinq des huit ateliers programmés par la CCI de la Réunion**, signe de leur implication dans la défense des intérêts des mandants et de leur volonté de participer aux changements.

Vous sont détaillés ci-dessous, l'intitulé des ateliers auxquels ont participé les membres de la délégation de la CCI IG ainsi que la synthèse générale de ces ateliers :

ATELIER N°1 : Les défis de l'Urbanisme et de l'Aménagement commercial pour nos territoires

↳ *Intervenante* CCI IG : *Madame Edith HAMOT – 7ème Vice-président - Membre de la Commission Commerce*

Synthèse des interventions:

- *Pas d'éléments chiffrés et précis sur les spécificités du commerce de l'Outre-mer ;*
- *Proposition de créer dans chaque territoire un observatoire local du commerce, afin d'orienter les collectivités dans l'élaboration de leurs documents d'urbanisme ;*
- *Inscrire dans les travaux de l'AC.CIOM, la problématique de l'aménagement commerciale et des sujets connexes ;*
- *Favoriser la mise en réseau via une plateforme d'échanges dématérialisée entre les CCI DOM-COM.*

ATELIER N° 3 : L'esprit client au cœur des activités commerciales – A noter que la CCI était pilote de cet atelier :

↳ *Intervenantes CCI IG* :

Madame Maryse ROMANOS – Présidente de la Commission Commerce

Madame Micheline POMPILIUS – Membre de la Commission Commerce

Mmes Maryse ROMANOS et Micheline POMPILIUS intervenant dans le cadre de l'ATELIER n°3

Synthèse des interventions:

- *Placer l'humain au cœur du commerce ;*
- *Pour se développer durablement, les commerçants doivent prendre conscience que le client a besoin d'une relation privilégiée et personnalisée ;*
- *Nécessité de faire preuve d'empathie et de savoir-être, en plus du savoir-faire ;*
- *Etre à l'écouter des messages verbaux et non verbaux du client ;*
- *L'écouter ne suffit pas, il faut chercher à appréhender le morphotype du client, s'il s'agit du prêt-à-porter ;*
- *Etre une force de proposition, pour une meilleure adaptation de l'environnement du commerce ;*
- *Investir dans le label QUALITE.*

ATELIER N°4 : Le FISAC et les banques: outils de financement de votre entreprise

1) Les outils d'ingénierie financière pour les activités commerciales

↳ *Intervenante CCI IG* : Madame Maryse ROMANOS – Présidente de la Commission Commerce

Synthèse des interventions:

- Renforcer les relations de confiance entre gestionnaire de compte et commerçant ;
- Communiquer davantage sur le fonds DOM ;
- Propositions de Mme Maryse ROMANOS, présentées en réunion de la Commission Commerce de la CCI IG, avec le concours de l'expert-comptable, M. Moïse AYASSAMY :

- *Accorder aux TPE, un découvert de 20% du CA au taux maximum de 4,5%, sans autre frais ;*
- *Diminuer les délais de réponse et obtenir un refus justifié et notifié dans de brefs délais à l'IEDOM et à la Commission Commerce ;*
- *Permettre aux banquiers « frileux » de jouer le jeu ;*
- *Trouver un financement spécifique au BFR et au poste « stocks » ;*
- *Accompagner les commerces qui le désirent, en recherchant des solutions au cas par cas ;*
- *Tenir compte de la Convention signée au niveau national avec les banques par le Conseil de l'Ordre des Experts-comptables, lors de nos relations avec le monde bancaire au niveau local ;*
- *Etablir une Convention tripartite IEDOM – Banques – CCI ;*
- *Abaissement du coût des services bancaires.*

2) Le financement public du FISAC des TPE/PME commerciales : Levier de croissance ?

↳ *Intervenant CCI IG*: Monsieur Jocelyn MALEAMA – 10ème Vice-président - Membre de la Commission Commerce

Synthèse des interventions:

- *Ce fonds est alimenté par la TASCOM, taxes sur les grandes surfaces ;*
- *Il est en nette diminution depuis 3 ans (67 millions € en 2009 et 59 millions € en 2012) ;*
- *Constat : Faible consommation des crédits FISAC par les DOM, pour des raisons diverses (complexité administrative, manque d'information sur le dispositif, incompréhension du dispositif par les commerçants ;*
- *Adoption par le groupe de travail, des propositions faites par M. Jocelyn MALEAMA, telles que :*
    - *Défendre le maintien de la procédure déconcentrée des modalités d'attribution et de versement des aides accordées au titre du FISAC dans les DOM ;*
    - *Proposer davantage de souplesse et de rapidité dans le traitement des dossiers ;*
    - *Proposer la ventilation des crédits par zones géographiques et non au fur et à mesure des demandes formulées par les DOM ;*
    - *Renforcer le rôle des CCI dans l'examen des dossiers, participer aux travaux du Conseil Stratégique et de la Commission d'orientation du commerce de proximité.*

ATELIER N°7 : Quelles solutions pour le développement du Commerce Alimentaire de Proximité ?

- *Intervenante CCI IG* : Madame Edith HAMOT – 7ème Vice-président - Membre de la Commission Commerce

Synthèse des interventions:

- *Retour d'expérience de Mme E. HAMOT sur la nouvelle organisation de son commerce ;*
- *Il faut absolument préserver le commerce de proximité, qui joue un rôle social fort dans les DOM-COM ;*
- *Adapter le commerce aux évolutions de son environnement économique (formation des chefs d'entreprise, moderniser l'espace de vente, fidéliser la clientèle, …) ;*
- *Réduire les coûts d'approche (par la suppression d'intermédiaires) ;*
- *Nécessité de s'adapter aux outils et structures modernes ;*
- *Impératif de renforcer l'union consulaire, afin de faire remonter nos doléances aux services de l'Etat, concernant la réforme de la vente au détail du tabac dans les DOM ; Une motion sera proposée au MOM. L'ensemble des CCI refuse l'application de cette loi, qui mettrait en péril le commerce de proximité ;*

ATELIER N°8 : Les services à la personne : un secteur en développement

- *Intervenant CCI IG* : Monsieur Philibert MOUEZA – 2ème Vice-président – Membre de la Commission Commerce

Synthèse des interventions:

- *Nécessité de développer la formation des dirigeants et des salariés (contrat d'apprentissage, contrat de professionnalisation) ;*
- *Poursuite de l'accompagnement des entreprises existantes et des porteurs de projets ;*
- *Impulsion de la création de communautés de chefs d'entreprise (Clubs, clusters, portail internet, groupements, …) ;*
- *L'idée de tenir les Assises des Services à la Personne des DOM-COM est lancée.*

En ce qui concerne le **niveau de participation** pour l'ensemble des ateliers, l'auditoire présent – **environ soixante à cent participants à chaque atelier** - s'est montré plus qu'intéressé par les thèmes abordés et ce, au vu des débats nourris qui ont suivi, dans chacun des ateliers.

PROGRAMME DES ATELIERS :

Jeudi 17 novembre 2011

Atelier 1 : *Les défis de l'urbanisme et de l'aménagement commercial pour nos territoires (de 14h à 16h)*

Atelier 2 : *La gestion du centre-ville et la professionnalisation des Unions Commerciales (de 14h à 16h)*

Atelier 3 : *L'esprit client au cœur des activités commerciales (de 14h à 16h)*

Atelier 4 : *Le FISAC et les banques : outils de financement de votre entreprise (de 16h à 18h)*

Atelier 5 : *La formation du chef d'entreprise : mode d'emploi (de 16h à 18h)*

Atelier 6 : *Le E-commerce, menaces et/ou opportunités ? (de 16h à 18h)*

Vendredi 18 novembre 2011

Atelier 7 : *Des solutions pour le développement du Commerce Alimentaire de Proximité (de 9h30 à 12h30)*

Atelier 8 : *Les Services à la personne : un secteur en développement (de 8h30 à 11h30)*

Par ailleurs, il est important de souligner le fait que la CCI de la Réunion ait choisi de **mettre en lumière, les chefs d'entreprise ultra-marins**, en inscrivant ces « Assises du Commerce des DOM » dans le cadre de l'opération nationale « **PASSION COMMERCE** » et ce, afin que l'Outre-mer y tienne toute sa place.

« PASSION COMMERCE », pilotée par l'ACFCI et le CEFAC (Centre d'Etudes et de Formation des Assistants techniques du Commerce, des services et du tourisme), a pour objectif d'aborder les enjeux du commerce de demain et de mettre en avant les performances des commerçants, ainsi que leurs ambitions. **« PASSION COMMERCE »** a donné lieu, depuis le mois de septembre 2011, à un tour de France de manifestations locales menées auprès d'une cinquantaine de villes, représentées par 80 CCI. Chaque manifestation a fait l'objet d'un enregistrement d'un film de 26 minutes, qui devrait ensuite être diffusé sur une chaîne nationale.

Plusieurs chefs d'entreprise d'Outre-mer, dont **Mme Edith** HAMOT et ce, à la demande de la délégation CCI IG présente, furent invités à témoigner lors de **l'enregistrement de l'émission « PASSION COMMERCE » par la chaîne télévisée « Réunion 1ère »**.

L'intervention de Mme Edith HAMOT, qui a duré plus de 22 mn sans interruption, fut chaleureusement appréciée et plébiscitée par le public, et notamment par M. Jacky LEBRUN, Président de la Commission Commerce à l'ACFCI (Assemblée des Chambres Françaises de Commerce et d'Industrie), à l'origine de ce projet.

Enregistrement du plateau télévisé
PASSION COMMERCE
avec Mme Edith HAMOT

En marge de ces Assises, les Présidents des CCI de l'Outre-mer, ainsi que leurs représentants, ont effectué des visites auprès des hauts dignitaires de l'Ile de Maurice, ainsi qu'à l'Ambassade de France, dans le cadre d'un partenariat signé entre le Ministre du Tourisme et Commerce en vue d'un rapprochement entre ces deux îles. Monsieur Philibert MOUEZA y a participé, en qualité de représentant de Madame le Président de la CCI IG, Colette KOURY.

En outre, lors de la clôture des Assises, il est important de rappeler que le Président de Région de la Réunion, Monsieur Didier ROBERT, s'est montré favorable pour soutenir la création de l'AFASE ; projet développé par Monsieur Philibert MOUEZA. L'AFACE est une association pour favoriser la création d'entreprises. Elle accompagne les TPE dans le renforcement de leurs fonds propres et dans leur développement.

Grâce à cette manifestation, l'occasion a été donnée aux participants, que sont les porteurs de projets, les créateurs et chefs d'entreprise, les Elus et permanents CCI et les représentants des Collectivités et des services de l'Etat - au total près de 1 000 personnes sur deux jours - **d'approfondir**

les échanges inter-Dom, de **créer de nouveaux liens** et **d'identifier des pistes de solutions communes,** à partir de réflexions partagées. Et en ce sens, *cette manifestation fut une vraie réussite !*

Les membres de la délégation de la CCI IG gardent un souvenir très vif de cette mission, en raison de la pertinence des interventions, de la richesse des rencontres, ainsi que des challenges nouveaux à relever, afin de contribuer activement à la pérennité des entreprises de nos territoires ultra-marins.

Et à ce titre, ils tiennent à féliciter et à remercier le Président de la CCIR de La Réunion, Monsieur Ibrahim PATEL, pour ses efforts - et ceux consentis par son équipe, Elus comme permanents - au niveau de l'accueil et de l'encadrement qui furent, sans discontinu, soignés et attentionnés, ainsi qu'au niveau de l'organisation logistique des temps forts du programme qui fut remarquable.

De ces Assises du G11 ultra-marin, reste à **rendre concret l'ensemble des propositions et préconisations retenues dans le cadre des ateliers de travail**.

Pour toute information complémentaire, veuillez vous rapprocher du Département Appui aux Entreprises – Tél. : 05 90 93 76 47 – Mail : c.theobald@guadeloupe.cci.fr

N. B. : Consultation et téléchargement du programme complet, ainsi que de la synthèse de chacun des ateliers, à l'adresse internet suivante : www.assisesducommerce.re